



Stichting Thuiszorgcentrale IVT

MAATSCHAPPELIJK VERSLAG 2009

's-Hertogenbosch, 22 mei 2010

MAATSCHAPPELIJK VERSLAG 2009

Inhoudopgave

1. Uitgangspunten van de verslaglegging.....	3
2. Profiel van de organisatie.....	4
2.1 Algemene identificatiegegevens.....	4
2.2 Structuur van de organisatie	4
2.2.1 Juridische structuur	4
2.2.2 Organisatorische structuur.....	4
2.2.3 Medezeggenschapsstructuur	5
2.3 Kerngegevens	5
2.3.1 Kernactiviteiten	5
2.3.2 Cliënten, productie, personeel en opbrengsten	6
2.3.3 Werkgebied	7
2.4 Samenwerkingsrelaties.....	8
3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering en medezeggenschap	9
3.1 Normen voor goed bestuur	9
3.2 Raad van Bestuur	9
3.3 Raad van Toezicht	9
3.4 Bedrijfsvoering	10
3.5 Cliëntenraad	11
4. Beleid, inspanningen en prestaties	13
4.1 Meerjarenbeleid.....	13
4.2 Algemeen beleid verslagjaar	14
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid.....	17
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	18
4.4.1 Kwaliteit van zorg.....	18
4.4.2 Klachten.....	19
4.4.3 Toegankelijkheid	19
4.4.4 Veiligheid	19
4.4.5 Meldingen Incidenten bij Cliënten	20
4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	21
4.5.1 Personeelsbeleid.....	21
4.5.2 Deskundigheidsbevordering	22
4.5.3 Kwaliteit van het werk.....	23
4.5.4 Zorgdossier	23
4.6 Samenleving	24
4.7 Financieel beleid	24

1. Uitgangspunten van de verslaglegging

Stichting Thuiszorgcentrale IVT is een professionele thuiszorgorganisatie met dienstverlening op het gebied van kraamzorg, thuiszorg en jeugdgezondheidszorg.

Conform de Regeling Jaarverslaggeving WTZi bestaat het Jaardocument uit de volgende drie elementen: Maatschappelijk Jaarverslag, Jaarrekening en "Feitelijke gegevens" digitaal aangeleverd DigiMV.

Het Maatschappelijke Jaarverslag bevat een verantwoording van de activiteiten die in het kalenderjaar 2009 hebben plaatsgevonden binnen de organisatie, waar het betreft:

- Verpleging en Verzorging, gefinancierd vanuit de AWBZ;
- Hulp bij het Huishouden, gefinancierd vanuit de WMO;
- Thuiszorgactiviteiten op particuliere basis al dan niet gefinancierd met een PGB;
- Kraamzorgactiviteiten, gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet;
- Prenatale zorgverlening op particuliere basis;
- Jeugdgezondheidszorg op particuliere basis.

Bovenstaande geldt tevens voor de ingevoerde Feitelijke gegevens aangeleverd via DigiMV.

De Jaarrekening 2009 bevat de financiële verantwoording over het boekjaar dat loopt van 1 januari t/m 31 december 2009.

Dankzij de inzet van meer dan tweehonderdvijftig gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers heeft Thuiszorgcentrale IVT dit jaar meer dan 2.500 cliënten voorzien van "Flexibele thuiszorg: op maat, op tijd en cliëntgericht".

Ir. B.M.H. van de Langenberg
Raad van Bestuur

Mr. P.L.M. Stieger
Waarnemend voorzitter Raad van Toezicht

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam: Stichting Thuiszorgcentrale IVT
Adres: Hedikhuizerweg 7a
Pc + plaats: 5222 BC 's-Hertogenbosch
Telefoon thuiszorg HH: 073-6311300
Telefoon thuiszorg V&V: 073-6330447
Telefoon kraamzorg: 073-6312342
Telefoon administratie: 073-6230209
E-mailadres: info@ivt-zorg.nl
Internet: www.ivt-zorg.nl
Kamer v. Koophandel: 41058995
AGB-code kraamzorg: 33008699
AGB-code AWBZ: 750906
AGB-code WMO: 690906

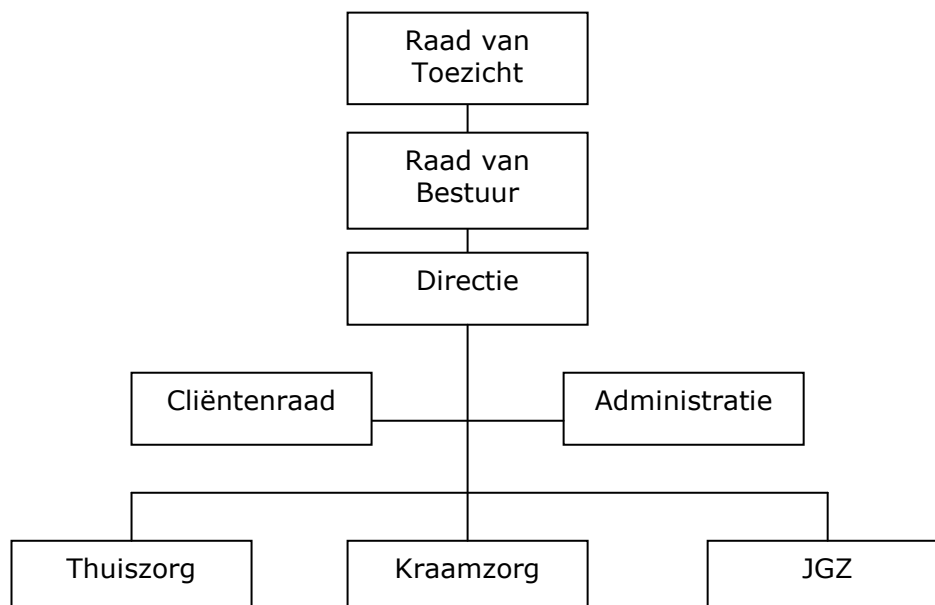
2.2 Structuur van de organisatie

2.2.1 Juridische structuur

De juridische structuur van Thuiszorgcentrale IVT is een stichting. Stichting Thuiszorgcentrale IVT hanteert het Raad-van-Toezicht-model. De Raad van Bestuur bestaat uit één natuurlijke persoon. De Raad van Toezicht bestaat uit drie personen.

2.2.2 Organisatorische structuur

Het organogram van Thuiszorgcentrale IVT zag er in 2009 als volgt uit:



Thuiszorg, kraamzorg en jeugdgezondheidszorg vormen de drie peilers van de dienstverlening van Thuiszorgcentrale IVT. In 2009 werkten gemiddeld 232 medewerkers (= 115 FTE) bij Thuiszorgcentrale IVT.

De dagelijkse leiding is in handen van de Raad van Bestuur en de Directeur Zorg. Gedurende het hele verslagjaar is de functie Raad van Bestuur vervuld door de heer B.M.H. van de Langenberg. Gedurende het hele verslagjaar heeft mevrouw S.H. van Wijchen de functie van Directeur Zorg vervuld.

De Raad van Bestuur legt verantwoording af over het gevoerde beleid aan de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht bestaat uit drie personen. Dr. A.L.M. van der Sanden is op 24 september 2009 afgetreden als voorzitter van de Raad van Toezicht in verband met het verstrijken van de tweede statutaire periode. Op 31 december 2009 is de vacature voor de Raad van Toezicht nog niet ingevuld.

2.2.3 Medezeggenschapsstructuur

De belangen van de cliënten thuiszorg worden behartigd door de Cliëntenraad Thuiszorg. Op 18 mei 2009 is de Cliëntenraad Thuiszorg geïnstalleerd. Op 31 december 2009 bestaat de Cliëntenraad Thuiszorg uit de volgende 3 personen:

- De heer M. Koningstein (voorzitter)
- De heer E. Krol (secretaris)
- Mevrouw H. van Heck (lid)

Er is geen Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging geïnstalleerd.

2.3 Kerndegegevens

2.3.1 Kernactiviteiten

Kraamzorg

- Verlenen van: partusassistentie, kraamzorg, uitgestelde kraamzorg, couveuse nazorg, kraamzorg bij adoptiekinderen, huishoudelijke kraamzorg.
- Cursussen: zwangerschapsgymnastiek, zwangerschapsyoga, borstvoedingsinformatie cursus, babymassage, workshops voor zwangeren en aanstaande ouders
- Servicepunt Kraamzorg: verkoop en verhuur borstkolven, uitleen van hulpmiddelen, cadeauartikelen

Jeugdgezondheidszorg

- Avondconsultatiebureau voor Ouder-Kindzorg (particulier)

Hulp bij het Huishouden

- Hulp bij het Huishouden in het kader van de WMO
- Zorgverlening aan cliënten met een PGB of op particuliere basis

Verpleging & Verzorging

- AWBZ-toelatingen voor: persoonlijke verzorging, verpleging en ondersteunende begeleiding
- Zorgverlening aan cliënten met een PGB of op particuliere basis
- Palliatieve thuiszorg in regio 's-Hertogenbosch

2.3.2 Cliënten, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens Kraamzorg en Jeugdgezondheidszorg	Aantal 2009	Aantal 2008
Cliënten:		
Aantal 0-4 jarigen in JGZ in verslagjaar	227	97
Productie:		
Aantal consulten 0-4- jarigen in verslagjaar	538	828
Aantal kraamverzorgingen in verslagjaar	1.279	1.280
Aantal kraamzorguren in verslagjaar	51.096	48.644
Aantal partusassistenties in verslagjaar	304	341
Aantal partusassistentie-uren in verslagjaar	822	989
Personeel:		
Aantal FTE personeel in loondienst voor JGZ per einde verslagjaar	0,3	1,3
Aantal FTE personeel in loondienst voor kraamzorg per einde verslagjaar	31,9	31,0
Opbrengsten:		
Totaal voor JGZ in verslagjaar	€ 11.888,-	€ 12.048,-
Totaal opbrengsten voor kraamzorg in verslagjaar	€ 2.128.059,-	€ 2.012.788,-

Kerngegevens Verpleging & Verzorging	Aantal 2009	Aantal 2008
Cliënten:		
Aantal extramurale cliënten over het gehele verslagjaar	226	-
Aantal extramurale cliënten per einde verslagjaar	106	97
Productie:		
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar	22.371	17.461
Personeel:		
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	42	34
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	23,8	18,2
Opbrengsten:		
Totaal opbrengsten V&V in verslagjaar	€ 1.168.921,-	€ 1.013.322,-
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	€ 1.008.667,-	€ 784.529,-
Waarvan overige opbrengsten	€ 160.254,-	€ 228.793,-

Kerngegevens Hulp bij het Huishouden	Aantal 2009	Aantal 2008
<i>Cliënten:</i>		
Aantal cliënten per einde verslagjaar	479	349
Aantal cliënten over het gehele verslagjaar	588	474
<i>Productie:</i>		
Aantal uren productie in verslagjaar	67.211	49.553
<i>Uitsplitsing productie (1)</i>		
Waarvan Zorg in Natura	58.743	40.138
Waarvan via Persoonsgebonden Budget of particulier	8.468	9.415
<i>Uitsplitsing Zorg in Natura (2)</i>		
Waarvan basis Hulp bij het Huishouden (HH1)	52.911	35.059
Waarvan Hulp bij het Huishouden met kinderen jonger dan 12 jaar (HH2)	5.832	5.079
<i>Personeel:</i>		
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	97	93
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	43,8	35,5
<i>Opbrengsten:</i>		
Totaal opbrengsten HH in verslagjaar	€ 1.536.947,-	€ 1.058.622,-
Waarvan WMO-opbrengsten	€ 1.352.408,-	€ 858.513,-
Waarvan overige opbrengsten	€ 184.539,-	€ 200.109,-

2.3.3 Werkgebied

Het werkgebied van de afdeling kraamzorg strekt zich uit over Midden- en Noordoost-Brabant en de Bommelerwaard. Het kernwerkgebied wordt gevormd door de gemeenten 's-Hertogenbosch/Rosmalen, Vught, Sint-Michielsgestel, Boxtel, Schijndel en Heusden.

Het werkgebied voor Verpleging en Verzorging (AWBZ) beperkt zich hoofdzakelijk tot de gemeenten 's-Hertogenbosch/Rosmalen en Vught.

Het werkgebied voor Hulp bij het Huishouden (WMO) bestrijkt de gemeenten 's-Hertogenbosch/Rosmalen, Vught, Sint-Michielsgestel, Boxtel, Schijndel en Heusden.

Het Avondconsultatiebureau is gevestigd in 's-Hertogenbosch maar wordt door cliënten uit de hele regio bezocht.

2.4 Samenwerkingsrelaties

Deze paragraaf bevat een overzicht van de organisaties met wie Thuiszorgcentrale IVT een officiële samenwerkingsrelatie is aangegaan voor de ondersteuning bij de uitvoering van de zorgverlening. De samenwerkingsrelaties zijn per kernactiviteit weergegeven.

Voor de afdeling kraamzorg gelden als belangrijke relaties:

- Kring Verloskundigen van de Regio 's-Hertogenbosch;
- Jeroen Bosch Ziekenhuis 's-Hertogenbosch;
- Zorgverzekeraars UVIT, CZ, Achmea, Menzis, Agis, DSW, ATC Zorg en Zorg voor U);
- Stichting Zorg voor Borstvoeding (Borstvoedingscertificaat);
- P3 Transfer (opleiding kraamzorg);
- Avent en Medela (borstvoedingshulpmiddelen);
- Kraamzorg Willy Mastenbroek (samenwerking);
- VDA Kraamzorg (samenwerking);
- Vivent Kraamzorg (samenwerking).

Bij de jeugdgezondheidszorg gelden als belangrijke relaties:

- Provinciale Entadministratie Noord-Brabant (Rijksvacciantieprogramma);
- GGD Hart van Brabant (overdracht JGZ-dossiers);

Voor de afdeling thuiszorg gelden als belangrijke relaties:

- Zorgkantoor Noordoost-Brabant (contractering AWBZ-zorgverlening);
- CIZ Centrum Indicatiestelling Zorg (Aanmeldfunctionaliteit);
- Gemeente 's-Hertogenbosch, Vught, Heusden, Boxtel, Schijndel, Sint-Michielsgestel (contractering Hulp bij het Huishouden WMO);
- Transferpunt Jeroen Bosch Ziekenhuis i.s.m. Zorgwissel Transfer;
- Centraal Administratie Kantoor (eigen bijdrage AWBZ en WMO);
- Koning Willem I College (opleiding verzorgenden en verpleegkundigen);
- Harting Bank (uitleen hulpmiddelen);
- Stichting Tranvorm (aansluitingsovereenkomst);
- CIT Centrum Individuele Thuiszorg (samenwerking);
- Flexcompany Zorgbemiddeling (samenwerking);
- Instituut voor Thuiszorg IVT BV (samenwerking);
- Stichting Vivent (samenwerking);
- Matchingsunit gemeente 's-Hertogenbosch (reïntegratie);
- SUSAS Uitzendorganisatie (vakantiekrachten Hulp bij het Huishouden).

Overige belangrijke relaties waaronder kapitaalverschaffers:

- Accountantskantoor van Uden BV (externe accountant);
- DNV Certification (HKZ-certificering);
- Calibris (erkenning leerbedrijf)
- IVT Holding BV (managementadvies en akte van geldlening);
- ING Bank NV (bankgarantie);
- Dataconcept IT BV (software t.b.v. planning en administratie).

3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

Thuiszorgcentrale IVT heeft zich gecommitteerd aan de zorgbrede Governance Code. Bestuurder noch toezichthouders zijn in privé handelsovereenkomsten aangegaan in het kader van de uitoefening van zorgverlening.

Stichting Thuiszorgcentrale IVT heeft geen participaties in andere rechtspersonen. Uitvoering van de zorgverlening geschiedt niet in onderaanneming.

3.2 Raad van Bestuur

Samenstelling Raad van Bestuur

Naam	Functie	Zittingsduur	Externe functies
Ir. B.M.H. van de Langenberg	Raad van Bestuur	01-01-2009 t/m 31-12-2009	Eigenaar KVS Holding BV

Thuiszorgcentrale IVT heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur. Sinds 1 augustus 2008 wordt deze functie ingevuld door de heer B.M.H. van de Langenberg. Taken en bevoegdheden van de Raad van Bestuur zijn vastgelegd in de statuten van de stichting en in het Reglement Raad van Bestuur. Het Reglement Raad van Bestuur en de Gedragscode Raad van Bestuur zijn opgesteld conform de richtlijnen van de NVZD.

Het salaris van de Raad van Bestuur wordt jaarlijks vastgesteld door de Raad van Toezicht in overeenstemming met de Adviesregeling Arbeidsvoorwaarden Raden van Bestuur van de NVZD.

3.3 Raad van Toezicht

Samenstelling Raad van Toezicht

Naam	Functie	Zittingsduur	Externe functies
Dr. A.L.M. van der Sanden	Voorzitter	01-01-2009 t/m 24-09-2009	<i>Hoofdfunctie:</i> Voorzitter Raad van Bestuur GGZ Noord- en Midden-Limburg
Drs. H.M.F.S. Currie-Steeghs, arts MBA	Lid	01-01-2009 t/m 31-12-2009	<i>Hoofdfunctie:</i> Bestuurder stichting Nuanze
Mr. P.L.M. Stieger	Lid	01-01-2009 t/m 31-12-2009	<i>Hoofdfunctie:</i> Advocaat

De Raad van Toezicht bestaat uit drie personen. Taken en bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in de statuten van de stichting en het Reglement Raad van Toezicht. Het Reglement Raad van Toezicht is opgesteld conform de richtlijnen van de NVZD. De leden van de Raad van Toezicht ontvangen geen bezoldiging voor hun activiteiten. Naast hun lidmaatschap van de Raad van Toezicht zijn de leden niet op enige andere wijze direct of indirect verbonden aan de organisatie.

Dr. A.L.M. van der Sanden is per 24 september 2009 afgetreden als voorzitter van de Raad van Toezicht wegens het verstrijken van de tweede statutaire periode. Aan het einde van het verslagjaar is deze vacature nog niet ingevuld. Er is een profiel Raad van Toezicht opgesteld en er zijn verkennende gesprekken gevoerd met potentiële kandidaten. Een en ander heeft in 2009 nog niet tot het gewenste resultaat geleid.

De Raad van Toezicht heeft in 2009 vier keer vergaderd. De Raad van Bestuur is bij drie vergaderingen aanwezig geweest.

In 2009 heeft de Raad van Toezicht goedkeuring verleend aan de volgende besluiten:

- Voorstel bestuursoverdracht IVT dd. 27 januari 2009;
- Financieel Jaarverslag 2008;
- Maatschappelijk Jaarverslag 2008;
- Begroting 2009;
- Arbeidsovereenkomst Raad van Bestuur;
- Salaris van de Raad van Bestuur;
- Reglement Raad van Bestuur;
- Gedragscode Raad van Bestuur;
- Reglement Raad van Toezicht.

In 2009 heeft geen functioneringsgesprek plaatsgevonden tussen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht heeft haar eigen functioneren niet beoordeeld.

In 2009 is het besluit genomen om de externe accountant uit te nodigen voor het presenteren van de Jaarrekening aan de Raad van Toezicht.

3.4 Bedrijfsvoering

Het Managementteam van Thuiszorgcentrale IVT komt maandelijks bij elkaar in de volgende samenstelling:

- Bestuurder;
- Directeur Zorg;
- Hoofd Economische en Administratieve Dienst;
- Manager Thuiszorg;
- Manager Kraamzorg.

Binnen het managementteam worden tussentijdse managementrapportages besproken met informatie over onder meer: de prognose en de realisatie van de zorgverlening, wijzigingen in het medewerkersbestand, verzuimcijfers, financiële resultaten.

De managementrapportages zijn van essentieel belang voor een goed functionerend controle- en sturingsmechanisme. Jaarlijks wordt aan het begin van het jaar de begroting opgesteld. Ieder kwartaal wordt de begroting tussentijds bijgesteld, naar aanleiding van ontwikkelingen die zich in dat kwartaal hebben voorgedaan.

In de vergaderingen van het management team worden beleidszaken en de toekomstvisie besproken. Daarnaast worden de lopende zaken en belangrijke ontwikkelingen behandeld die zich zowel binnen als buiten de organisatie afspelen. Binnen het overleg wordt bepaald op welke wijze wordt ingespeeld op veranderende situaties in de omgeving en welke prioriteiten gesteld worden.

In de bedrijfsvoering hebben zich een aantal belangrijke wijzigingen voorgedaan. Binnen het team op kantoor hebben zich een groot aantal mutaties voorgedaan. Op 1 januari 2009 is Nout Willems aangesteld als Manager Thuiszorg. In verband met de toename van het aantal zorgvragen is het team Hulp bij het Huishouden uitgebreid van drie naar vijf personen. Er is een nieuwe Coördinator V&V en een nieuwe Opleidingscoördinator aangesteld.

Eind 2008 is Jerry van de Wetering aangesteld als Hoofd Economische en Administratieve dienst. Bij de uitbreiding van deze afdeling is extra aandacht is uitgegaan naar ondersteuning op gebied van P&O.

Eind 2009 is besloten te stoppen met het Palliatief Team. De palliatieve zorgverlening wordt voortaan een vast onderdeel van de zorgverlening in de verpleegkundige routes. De verpleegkundigen zullen hiervoor extra geschoold worden.

In de loop van 2009 is besloten de JGZ-activiteiten van het Avondconsultatiebureau voor Ouder-Kindzorg te beëindigen met ingang van 1 april 2010. Hiermee komt een einde aan een langlopend conflict met de gemeente 's-Hertogenbosch over de uitvoering van de jeugdgezondheidszorg in de regio.

De Raad van Toezicht wordt in de vergaderingen door de Raad van Bestuur op de hoogte gesteld van belangrijke personeelsmutaties en lopende procedures. Voorgenomen wijzigingen en de gevolgen daarvan worden jaarlijks beschreven in het Beleidsplan.

3.5 Cliëntenraad

Echter door een verschil van inzicht in de te volgen koers en daaraan gerelateerd de handelwijze van de directie, hebben de leden van de oude Cliëntenraad in februari 2008 hun werkzaamheden neergelegd. Een van de leden van de Cliëntenraad had zitting in de WMO-adviesraad van de gemeente 's-Hertogenbosch, deze zetel is op persoonlijke titel voortgezet.

In mei 2009 is een geheel vernieuwde Cliëntenraad Thuiszorg gestart in de volgende samenstelling:

- De heer M. van Doorn (voorzitter);
- De heer E. Krol (secretaris);
- De heer M. Koningstein (lid);
- Mevrouw H. van Heck (lid).

Om persoonlijke redenen heeft de heer Van Doorn medio 2009 zijn functie neergelegd. De Cliëntenraad Thuiszorg behartigt de belangen van de cliënten van de afdeling thuiszorg. Het Reglement Cliëntenraad en de samenstelling van de Cliëntenraad zijn aangepast.

De Cliëntenraad Thuiszorg wordt door Thuiszorgcentrale IVT gefaciliteerd met een eigen budget, een vergaderlocatie en secretariële ondersteuning. In de regel is de directeur zorg aanwezig bij de vergaderingen van de Cliëntenraad Thuiszorg.

In 2009 is de Cliëntenraad vier keer bijeen gekomen. In de vergaderingen zijn onder meer de volgende onderwerpen behandeld:

- Regeling Cliëntenraad Thuiszorg;
- Organisatiestructuur en presentatie afdeling Thuiszorg;
- Beleidsplan 2008-2010;
- Begroting 2009;
- Verstrekken van hulpmaterialen t.b.v. hygiëne;
- Jaarrekening en Maatschappelijke Verslag 2008;
- Cliëntwaarderingsonderzoeken;
- MIC-procedure;
- Klachtenprocedure;
- Kennismaking LOC

De Cliëntenraad Thuiszorg heeft in 2009 geen adviezen uitgebracht aan de directie. De Cliëntenraad Thuiszorg heeft van zijn werkzaamheden een jaarverslag opgesteld. De Cliëntenraad Thuiszorg van Thuiszorgcentrale IVT is aangesloten bij het LOC, lidmaatschapsnummer 5705.

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

Thuiszorgcentrale IVT heeft haar bedrijfsvoering dusdanig ingericht dat er ruimte is ontstaan om geleidelijk te groeien in omvang. Speerpunten in het beleid betreffen de continuïteit van de zorgverlening, een hoge kwaliteit van de zorgverlening en grote servicegerichtheid naar de cliënt.

Er is een Meerjarenbeleidplan 2008-2012 opgesteld waarin de missie en visie van Thuiszorgcentrale IVT zijn uitgewerkt. Het Meerjarenbeleidplan wordt jaarlijks geactualiseerd. In november heeft het voltallige managementteam zich gebogen over het Meerjarenbeleidplan en een aantal zaken waaronder de missie en de visie scherper geformuleerd.

Missie:

"Het bieden van waardevolle ondersteuning ter bevordering van de gezondheid, het welzijn en de zelfredzaamheid van cliënten in hun thuissituatie".

Visie:

IVT heeft een veelzijdig zorgaanbod op gebied van thuiszorg en kraamzorg, met uitgebreide service en aanvullende dienstverlening. De cliënt staat centraal, wij kennen onze cliënten persoonlijk. Ook de medewerkers op kantoor kennen onze cliënten en hun zorgverleners. De zorgverlening wordt afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt, waarbij rekening gehouden wordt met de persoonlijke levenssituatie.

De kwaliteit en de tevredenheid van de dienstverlening van IVT wordt beleefd in de één-op-één-relatie tussen cliënt en medewerker(s) van IVT en brengen wij tot uitdrukking in:

- Betrouwbaarheid: afspraken m.b.t. de zorgverlening worden in overleg met de cliënt gemaakt en worden nagekomen;
- Flexibiliteit: snel inspelen op een wijziging in de wensen en behoeften van de cliënt;
- Creativiteit: zoeken van oplossingen buiten de gevestigde kaders om de cliënt van dienst te kunnen zijn;
- Deskundigheid: investeren in het op peil houden van de bevoegd- en bekwaamheden van onze medewerkers;
- Betrokkenheid: er wordt gewerkt met hart voor de zorg én er is tijd en aandacht voor de cliënt;
- Respectvolle bejegening: cliënten worden geaccepteerd, gewaardeerd en hun mening wordt serieus genomen.

Het ideaal van IVT voor haar cliënten is: iedere dag een vertrouwd gezicht.

In het meerjarenbeleid wordt bijzondere aandacht gevraagd voor de volgende peilers:

1. **Persoonlijke communicatie staat voorop.**

Tijdens kantooruren krijgen cliënten rechtstreeks een medewerker aan de telefoon, er wordt niet gewerkt met keuzemenu's of een bandje. In voorkomende situaties wordt een huisbezoek gebracht om de persoonlijke betrokkenheid van de organisatie te tonen. Ook wanneer bezoekers (onverwacht) op kantoor komen, worden ze vriendelijk en direct te woord gestaan door één van de medewerkers.

2. Betrokkenheid en verantwoordelijkheid.

De medewerkers van IVT werken met hart voor de zorg én voor de cliënt. Bij de organisatie van de zorgverlening is Thuiszorgcentrale IVT verantwoordelijk voor:

- deskundige en betrokken medewerkers;
- betrouwbaarheid van de gemaakte afspraken;
- flexibiliteit ten aanzien van de te verlenen zorg.

3. Een platte organisatiestructuur.

De organisatiestructuur is overzichtelijk en heeft korte communicatielijnen. Verantwoordelijkheden liggen zo laag mogelijk in de organisatie. Hierdoor is onze organisatie makkelijk toegankelijk en kan zij flexibel inspelen op veranderingen. Problemen of tekortkomingen worden snel signaleerd en opgelost.

4. Een gezonde financiële bedrijfsvoering.

Activiteiten die worden ondernomen, worden vooraf beoordeeld op de toegevoegde waarde en de financiële haalbaarheid ervan. De organisatie werkt kostenbewust, waarbij de juiste prijs-kwaliteitverhouding als uitgangspunt wordt genomen. Medewerkers zijn zich ervan bewust dat de marges in de thuiszorg klein zijn en dat iedere euro die wordt uitgegeven, terugverdiend moet worden via de zorgverlening.

Thuiszorgcentrale IVT heeft een maatschappelijke verantwoordelijkheid: positieve, financiële resultaten worden aangewend voor het verbeteren van de zorg-, hulp- en dienstverlening, voor het behoud van de werkgelegenheid en voor de continuïteit van de organisatie.

Jaarlijks wordt financiële verantwoording afgelegd op activiteitsniveau. Het streven is om iedere activiteit rendabel te exploiteren. Bij de besluitvorming over het starten en continueren van activiteiten is het verwachte financiële resultaat van een activiteit leidend. Daarnaast wordt het belang van de activiteit beoordeeld in relatie tot de maatschappelijke functie van de organisatie.

5. Verantwoord personeelsbeleid.

“Tevreden medewerkers zorgen voor tevreden cliënten”. Medewerkers worden gewaardeerd om het aandeel dat zij leveren binnen de organisatie en de toegevoegde waarde die zij hebben voor de cliënten. Sterke persoonlijke kwaliteiten liggen in het verlengde van de functie die men heeft en worden optimaal benut. Medewerkers worden uitgedaagd zich te ontwikkelen.

4.2 Algemeen beleid verslagjaar

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Thuiszorgcentrale IVT verleent sinds 2007 Hulp bij het Huishouden in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in de gemeenten 's-Hertogenbosch, Vught, Heusden, Sint-Michiëlsgestel, Boxtel en Schijndel. De organisatie is hierin zeer succesvol, getuige de enorme toename van het aantal cliënten en medewerkers.

Naar aanleiding van de nieuwe wetgeving waarin zorgorganisaties verplicht worden om met medewerkers in loondienst te werken, zijn in 2009 nieuwe aanbestedingsprocedures uitgevoerd. Thuiszorgcentrale IVT heeft een gunning gekregen voor alle gemeenten waar ze heeft ingeschreven: 's-Hertogenbosch, Vught, Heusden, Sint-Michiëlsgestel, Boxtel, Haaren en Schijndel. In de aanbestedingsprocedure van de gemeente 's-Hertogenbosch is de offerte van Thuiszorgcentrale IVT zelfs als beste beoordeeld.



Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid (WCPV)

Sinds 1994 heeft Thuiszorgcentrale IVT een Avondconsultatiebureau voor Ouder-Kindzorg in de gemeente 's-Hertogenbosch. Ten tijde van de invoering van de Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid heeft Thuiszorgcentrale IVT bij de gemeente 's-Hertogenbosch het verzoek ingediend om deel te nemen in deze regeling. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft dat verzoek afgewezen.

Medio 2009 heeft de Raad van State uitspraak gedaan in twee procedures. De eerste zaak betreft de procedure die Thuiszorgcentrale IVT had aangespannen tegen de gemeente 's-Hertogenbosch, in verband met de afwijzing van de gemeente op het verzoek om erkend te worden als instelling in het kader van de WCPV en voor financiering in aanmerking te komen.

De tweede zaak betreft een procedure tussen de gemeente 's-Hertogenbosch en de Inspectie voor de Gezondheidszorg in verband met de weigering van de Inspecteur om handhavend op te treden tegen het Avondconsultatiebureau van Thuiszorgcentrale IVT.

De uitspraken zijn in het voordeel van Thuiszorgcentrale IVT beslist. Het besluit van de gemeente uit 2007 wordt vernietigd door de Raad van State en de Inspecteur heeft terecht geweigerd om handhavend op te treden.

Het College van B&W van de gemeente 's-Hertogenbosch heeft een nieuw besluit genomen betreffende het verzoek om erkend te worden als instelling in het kader van de WCPV en voor financiering in aanmerking te komen. Dit besluit is wederom negatief uitgevallen. Hiertegen is beroep aangetekend bij de rechtbank 's-Hertogenbosch.

N.B. In het najaar heeft de Raad van Bestuur het besluit genomen de activiteiten van het Avondconsultatiebureau te beëindigen met ingang van 1 april 2010. De procedure bij de rechtbank is ingetrokken.

Verpleging en Verzorging

De afdeling V&V heeft een druk jaar achter de rug met veel veranderingen. Begin 2009 is een nieuwe Coördinator V&V gestart. In 2008 was al begonnen met het invoeren van het EVV-schap, de invoering hiervan is in 2009 voltooid. Veel EVV-ers hebben even moeten wennen aan de nieuwe coördinerende rol, maar zien dit ook als een waardevolle aanvulling op hun werkzaamheden. De kwaliteit van de zorg en de waarborging ervan zijn hierdoor verbeterd.

Het zorgdossier is geheel vernieuwd en de medewerkers hebben extra bijscholing gevolgd over het invullen van het zorgdossier.

In het najaar is de hele routeplanning aangepast. De nieuwe planning is ingedeeld naar wijken, er zit minder reistijd tussen de verschillende cliënten en cliënten met dezelfde zorgzwaarte in een route zijn ondergebracht. Dit heeft tijdelijk tot veel onrust geleid onder onze cliënten, omdat cliënten soms afscheid moesten nemen van medewerkers waar ze al lange tijd mee bekend waren. Inmiddels is men aan de nieuwe situatie gewend.

In 2008 waren we al overgegaan op het communiceren van de planning via Internet. Eind 2009 zijn we gestart met elektronische tijdregistratie met behulp van barcodescanners (zie ook automatisering).

Er is veel aandacht uitgegaan naar de bevoegd- en bekwaamheden van de verpleegkundigen en verzorgenden. De registratie en het bijhouden ervan zijn verbeterd.

Wij zijn ons ervan bewust dat de vele veranderingen hebben geleid tot een hoge piekbelasting van de medewerkers. Wel staat de afdeling er nu veel sterker voor.

Kraamzorg

Het Jeroen Bosch Ziekenhuis heeft plannen om een kraamzorg-/geboortehotel in de nieuwbouw van het ziekenhuis. In de loop van het jaar zijn er gesprekken geweest met medewerkers van het Jeroen Bosch Ziekenhuis over de mogelijkheid om hierin te participeren. Tot op heden heeft dat nog niet tot succes geleid. Er is een samenwerkingsconvenant opgesteld en ondertekend door de Kring van Verloskundigen regio 's-Hertogenbosch, het Jeroen Bosch Ziekenhuis en Kraamzorg Rotterdam. Er is echter nog geen uitvoering gegeven aan dit convenant.

In het najaar is nieuw beleid geformuleerd op het gebied van kraamzorg en het omgaan met andere culturen. Gebleken is dat onze kraamverzorgenden minder bekend zijn met de rituelen en gebruiken in gezinnen van niet Nederlandse afkomst. Dit leidt ertoe dat niet optimaal ingespeeld kan worden op de zorgvraag van cliënten.

Om ook de zorg in allochtone gezinnen goed uit te kunnen voeren, is het zowel voor de cliënt als de voor de kraamverzorgenden van belang om duidelijkheid te scheppen over de zorginhoud en de benadering van allochtone gezinnen.

Bij elke allochtone cliënt wordt een persoonlijke intake thuis gedaan om uitleg te geven over zorginhoud en gewoontes en gebruiken inzichtelijk te krijgen. De kraamverzorgenden worden geschoold op gebied van rituelen en gebruiken in allochtone gezinnen. Alle kraamverzorgenden worden uitgerust met "kraamzorg in beeld" om bij taalproblemen de benodigde informatie te kunnen geven.

Bij het Servicepunt Kraamzorg kunnen alle cliënten van Kraamzorgcentrale IVT terecht voor cursussen, informatie en advies rondom zwangerschap en borstvoeding en voor hulpmiddelen en artikelen op gebied van borstvoeding, zwangerschap, bevallen en baby's. Het cursusaanbod is uitgebreid met de nieuwe cursus Fit Mama: conditietraining voor zwangeren en pasbevallen vrouwen.

Er is een overeenkomst gesloten met Harting Bank hulpmiddelen. Cliënten in het buitengebied krijgen de hulpmiddelen kraamzorg op bestelling thuisgebracht en ze worden na de bevalling opgehaald.

Automatisering

Binnen Thuiszorgcentrale IVT wordt gewerkt met het automatiseringssysteem Conexus van Dataconcept IT BV. De planning en de administratieve afwikkeling van de activiteiten van de afdeling thuiszorg gebeurt met dit systeem. Tevens wordt via rapportages de benodigde managementinformatie uit het systeem gehaald.

De communicatie met de medewerkers V&V over de planning verloopt via Internet. Iedere medewerker heeft een eigen inlogcode en kan haar planning raadplegen en actuele informatie met betrekking tot wijzigingen in de zorgverlening.

Halverwege het jaar is door enkele medewerkers V&V gestart met een proef voor elektronische tijdregistratie met behulp van barcodescanners. Cliënten en medewerkers hebben ieder een barcode. De medewerker scant de barcode van de cliënt bij binnenkomst en bij het uitgaan. Hiermee wordt het tijdstip van aanvang en einde zorgverlening vastgelegd. Deze gegevens worden gekoppeld aan de planning, waarna de administratie van de zorgverlening automatisch kan worden afgehandeld.

Na een succesvol verlopen proefperiode van drie maanden is in het najaar de hele afdeling overgegaan op elektronische tijdregistratie met behulp van barcodescanners. Dit heeft als voordeel dat de registratie van de zorgverlening en de verwerking van de gegevens vereenvoudigd wordt, wat op kantoor leidt tot een besparing in de indirecte kosten. Voor de medewerkers heeft dit als voordeel dat zij geen dikke pakken papier meer hoeven te produceren voor de verantwoording van hun uren. Cliënten hebben meer zekerheid over de rechtmatigheid van de gedeclareerde zorguren.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Het is de taak van de directie om jaarlijks het kwaliteitsmanagementsysteem en de doelstellingen te beoordelen. Aan de hand van de analyse van de resultaten en verslagen van interne audits en van diverse kwaliteits- en tevredenheidsonderzoeken worden nieuwe doelstellingen geformuleerd die het begin vormen van een nieuwe kwaliteitscyclus.

In het voorjaar van 2009 is een interne audit uitgevoerd die zich heeft geconcentreerd op de thema's Opleidingsbeleid en Personeelsbeleid. In september 2009 is de recertificeringsaudit uitgevoerd door Det Norske Veritas (DNV). De resultaten van de interne en externe audit worden gebruikt als input voor het kwaliteitsbeleid.

Beide audits laten een positief beeld zien van de organisatie. Belangrijke thema's die voor verbetering vatbaar zijn:

- Opstellen van Jaarplannen. Er is een Meerjarenbeleidsplan 2008-2012 opgesteld, waarin de koers voor de komende jaren is vastgelegd. Van het Meerjarenbeleidsplan worden Jaarplannen afgeleid met de belangrijkste onderwerpen voor het kwaliteitsbeleid waar komend jaar aandacht aan wordt gegeven.
- Opstellen en monitoren van de beleidscyclus. In 2009 is een beleidscyclus opgesteld waarin alle jaarlijks terugkerende activiteiten zijn opgenomen. Het gaat hierbij om zaken als planning en uitvoering van interne en externe audits, cliëntevaluaties, jaarverslaglegging, aanbestedingsprocedures, gesprekken met stakeholders, tevredenheidsonderzoeken, etc. De beleidscyclus wordt gemonitord in het overleg van het managementteam. De informatie die van belang is voor de werkvloer wordt via de managers met de medewerkers gecommuniceerd.
- Samenhang in het personeelsbeleid vergroten. Het personeelsbeleid dient meer samenhang te krijgen waardoor de organisatie en medewerkers minder risico lopen. Er is uitbreiding gecreëerd voor de P&O-functie en er is een nieuwe Opleidingscoördinator aangesteld. Het Personeelsbeleid is uitgewerkt en vastgelegd en het Personeelsinformatieboek voor de medewerkers is geactualiseerd. Alle personeelsdossiers zijn beoordeeld en geactualiseerd en het proces rondom bevoegd- en bekwaamheden is geactualiseerd en geëffectueerd. Ook in 2010 zal actief aandacht besteed worden aan het verzuimbeleid.

4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

4.4.1 Kwaliteit van zorg

Thuiszorgcentrale IVT is HKZ-ISO:9001 gecertificeerd sinds 2005. In 2008 is het HKZ-certificaat verlengd voor een periode van drie jaar, geldig tot 16 september 2011.

Thuiszorgcentrale IVT is sinds februari 2003 in het bezit van het WHO Unicef Certificaat Zorg voor Borstvoeding. Begin 2009 heeft de hercertificering plaatsgevonden door medewerkers van de stichting Zorg voor Borstvoeding.

Eens in de twee jaar wordt een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder de cliënten thuiszorg. In 2008 zijn door Prismant twee cliënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder cliënten Verpleging en Verzorging (V&V) en de cliënten Hulp bij het Huishouden (HH). De uitkomsten van de cliënttevredenheidsonderzoeken zijn in 2009 gepresenteerd aan de medewerkers.

De cliënten V&V zijn in 2008 tot het volgende oordeel gekomen:

Totale oordeel over de zorginstelling	8,0 (spiegelinformatie: 8,0)
Totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen	8,4 (spiegelinformatie: 8,3)

De cliënten Hulp bij het Huishouden zijn tot het volgende oordeel gekomen:

Totale oordeel over de zorginstelling	7,7 (spiegelinformatie: 8,2)
Totale oordeel over de medewerkers	8,0 (spiegelinformatie: 8,5)

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek onder cliënten V&V zijn gepubliceerd via de website www.kiesbeter.nl

Op basis van de resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken zijn in 2009 de volgende verbeteracties ondernomen:

In de periode van april-juni 2009 is een grootschalige telefonische enquête gehouden onder de cliënten Hulp bij het Huishouden. Uiteindelijk zijn 241 cliënten bereikt, ofwel 96% van de cliëntenpopulatie. In de enquête is gevraagd naar de bevindingen van onze cliënten over de zorgverlening en de organisatie.

Over het algemeen is op alle vragen voldoende of goed gescoord en zijn de cliënten tevreden over de zorgverlening van Thuiszorgcentrale IVT. Daarbij is een positieve correlatie gesignaleerd tussen de vragen over de kwaliteit van de zorgverlening en de mate waarin de zorgverlening voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. Hoe beter gescoord wordt op de vragen over de zorgverlening, des te meer voldoet de zorg aan de verwachting van de cliënt.

De uitkomsten van de vragen over de organisatorische aspecten laten geen duidelijk verband zien met de vraag of de zorgverlening voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. Of de zorgverlening voldoet aan de verwachting van de cliënt, is niet te voorspellen of inzichtelijk te maken aan de hand van de vragen die over de organisatorische aspecten zijn gesteld.

4.4.2 Klachten

Thuiszorgcentrale IVT is aangesloten bij de Klachtencommissie van Branchevereniging BTN. De Klachtencommissie BTN is onafhankelijk.

De klachtenregeling voldoet aan de wettelijke eisen. De regeling wordt vermeld op de website en in de informatiebrochures. Daarnaast worden cliënten geïnformeerd over de klachtenprocedure via een informatiebrief.

Ingediende klachten zijn intern afgehandeld naar tevredenheid van de cliënt en heeft in geen enkel geval geleid tot een externe klachtenprocedure. In 2009 zijn géén klachten ingediend bij de Klachtencommissie BTN.

4.4.3 Toegankelijkheid

Het credo van Thuiszorgcentrale IVT luidt: "Flexibele thuiszorg, op maat, op tijd en cliëntgericht". De organisatiestructuur en de bedrijfscultuur dragen ertoe bij dat Thuiszorgcentrale IVT een open communicatie voert met cliënten, medewerkers en met andere belanghebbenden. De communicatielijnen zijn kort: de coördinatoren en managers zijn rechtstreeks benaderbaar en zijn persoonlijk bekend met cliënten en met de medewerkers.

De locatie van Thuiszorgcentrale IVT is rolstoelvriendelijk ingericht.

4.4.4 Veiligheid

In het kwaliteitsbeleid wordt aandacht besteed aan de veiligheid van cliënten en medewerkers:

- Medewerkers krijgen instructie in omgaan met verschillende hulpmiddelen;
- Voor alle werkzaamheden zijn hygiëneprotocolen opgesteld;
- Bij de verzorging worden beschermende maatregelen in acht genomen, zoals gebruik van handschoenen, handen wassen en gebruik van mondkapjes, etc.;
- Er is beleid ontwikkeld op gebied van MRSA;
- Er is beleid ontwikkeld op gebied van Mexicaanse griep;
- Medewerkers worden ingeënt tegen hepatitis B;
- Vóór aanvang van de zorgverlening wordt de arbocheck uitgevoerd.

Ter bescherming van de medewerkers en de cliënten hanteert Thuiszorgcentrale IVT het Protocol Agressie Geweld & Seksuele Intimidatie.

Er wordt een strikt beleid gevoerd ten aanzien van het bijhouden van de bevoegd- en bekwaamheden van de medewerkers.

In het voorjaar werd de wereld opgeschrikt door de Nieuwe Influenza A H1N1, de Mexicaanse griep. Thuiszorgcentrale IVT heeft medio 2009 een protocol Nieuwe Influenza A H1N1 opgesteld en tijdig voldoende beschermende materialen aangeschaft ter bescherming van onze medewerkers en onze cliënten. De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft de voortgang met betrekking tot het nemen preventieve maatregelen getoetst. Haar bevindingen zijn vastgelegd in het rapport "Zorginstellingen tijdig voorbereid op griep пандеміе".

4.4.5 Meldingen Incidenten bij Cliënten

Aandacht voor veiligheid binnen de zorgverlening heeft in 2009 extra aandacht gekregen. Gebeurtenissen die zich tijdens de zorgverlening voordoen worden gemeld en besproken binnen de MIC-commissie.

Het meldingscriterium voor een MIC-melding wordt als volgt omschreven: "een gebeurtenis tijdens de zorgverlening aan cliënten - al dan niet veroorzaakt door menselijk handelen of nalaten - die tot een schadelijk gevolg voor cliënten heeft geleid, dan wel naar algemene ervaringsregels tot schadelijk gevolg van de cliënt had kunnen leiden indien dit niet voorkomen was door een toevallige gebeurtenis of door een tevoren niet gepland ingrijpen".

Bij de afdelingen kraamzorg en thuiszorg is een aandachtsfunctionaris aangesteld, die het onderwerp regelmatig bij de medewerkers onder de aandacht brengt. Dit heeft geleid tot een toename van het aantal meldingen met name binnen de afdeling V&V. De ontvangen MIC-meldingen worden met de medewerkers besproken in het teamoverleg. Vaak is een stijging van het aantal MIC-meldingen te zien nadat deze besproken zijn in een teamoverleg of bij een functioneringsgesprek. Dit betekent dat MIC-meldingen permanent onder de aandacht gebracht moeten worden van de medewerkers, zodat een soort collectief bewustzijn ontstaat.

In 2009 zijn 42 meldingen ontvangen binnen de afdeling V&V:

Aantal	Type melding	Maatregelen
13	Valincident	- Deskundigheidsbevordering o.g.v. valpreventie; - Bijscholing met aandacht voor tillen en verplaatsen van cliënten en werken met tilliften.
14	Medicatie	- Deskundigheidsbevordering o.g.v. medicatieveiligheid; - Overleg met apothekers en (huis)artsen hoe fouten in medicatiegebruik kunnen worden voorkomen; - Extra aandacht voor invullen en bijhouden van het verpleegplan; - Aandacht voor goed lezen van instructies rondom medicatie opgenomen in het Zorgdossier; - Bezoek symposium "Medicatieveiligheid in de thuiszorg".
8	Planning	Meldingen zijn besproken met medewerker planning en werkwijze is succesvol aangepast.
4	Overige	Geen.

Het aantal meldingen bij de afdeling Hulp bij het Huishouden (1 melding) en de afdeling kraamzorg (13 meldingen) en JGZ (4 meldingen) is nog onvoldoende. Het belang van dit onderwerp zal opnieuw onder de aandacht worden gebracht van de medewerkers.

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.5.1 Personeelsbeleid

In 2009 is de P&O-functie uitgebreid en is een nieuw personeelsbeleid geformuleerd met aandacht voor de volgende beleidsonderwerpen:

1. Werving en selectie
2. Functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken
3. Aangaan van arbeidsovereenkomsten
4. Inspraak van medewerkers
5. Ziekteverzuim
6. Deskundigheidsbevordering
7. Loopbaanbeleid
8. Stagebeleid
9. Social return

De uitvoering van het personeelsbeleid zal in 2010 zijn beslag moeten krijgen. In 2009 is extra aandacht gegeven aan het verzuimbeleid. Desondanks is het ziekteverzuimpercentage nog steeds erg hoog.

	Verzuimpercentage Exclusief vangnet		Verzuimpercentage Inclusief vangnet	
	2009	2008	2009	2008
Afdeling Thuiszorg	7,0 %	6,3 %	7,6 %	7,8 %
<i>Afdeling HH</i>	7,8 %		8,5 %	
<i>Afdeling V&V</i>	6,0 %		6,4 %	
Afdeling Kraamzorg	6,2 %	8,1 %	10,8 %	8,2 %
Afdeling Kantoor	9,2 %		10,3 %	

Er zijn geen medewerkers ingestroomd in de WIA (wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen).

Het personeelsverloop onder medewerkers laat in 2009 het volgende beeld zien:

	Aantal personen	Aantal FTE
Stand per 01-01-2009	206	100,6
Instroom	82	
Uitstroom	49	
Stand per 31-12-2009	239	121,9

Vanwege een grote toename in het aantal zorgvragen op gebied van Hulp bij het Huishouden heeft binnen deze afdeling een instroom van 68 nieuwe medewerkers plaatsgevonden. Helaas zijn ook weer 39 medewerkers uitgestroomd.

Voor het werven van medewerkers voor de functie Hulp bij het Huishouden is in 2009 actief personeelsbeleid gevoerd om "medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt" te bereiken. Thuiszorgcentrale IVT heeft actief deelgenomen aan arbeidsmarktprojecten:

- Matchingsunit (gemeente 's-Hertogenbosch);
- reïntegratie van medewerkers met meerdere bureaus voor arbeidsmarktbemiddeling;
- Weenergroep.

Het verloop op de afdeling kraamzorg is normaal gesproken laag. In 2008 hebben we een turbulent jaar gehad waarin maar liefst 22 diplomeerde kraamverzorgenden en 2 leerling-kraamverzorgenden uit zijn dienst gegaan. Het personeelsbestand hebben we dat jaar op orde kunnen houden vanwege de instroom van 15 gediplomeerden en 14 leerling-kraamverzorgenden. Echter het duurt enige tijd voordat het gemis aan ervaring wordt opgevangen.

In 2009 is het verloop minder geweest. Er zijn vijf kraamverzorgenden uit dienst gegaan (9 %), waarvan één leerling-kraamverzorgende, tegenover een instroom van zes nieuwe leerling-kraamverzorgenden en vijf gediplomeerden.

Het verloop op de overige twee afdelingen V&V en kantoor is laag.

4.5.2 Deskundigheidsbevordering

Thuiszorgcentrale IVT hecht veel waarde aan deskundigheidsbevordering van haar medewerkers. Zij is door Calibris erkend als leerbedrijf voor het opleiden van leerlingen vanaf niveau 1 tot en met niveau 5. Het opleiden van leerlingen gebeurt in samenspraak met het ROC Koning Willem I College in 's-Hertogenbosch en met het ROC Kellebeek-college in Etten-Leur.

Er worden stageplaatsen beschikbaar gesteld aan BOL-leerlingen (Beroepsopleidende Leerweg) en worden leerarbeidsovereenkomsten afgesloten met BBL-leerlingen (Beroepsbegeleidende Leerweg).

In 2009 zijn de volgende opleidingsresultaten bereikt:

Type opleiding	Startdatum	Einddatum	# gestart	Diploma	Uitval
Kraamzorg	Mrt - 2008	Mrt - 2009	5	5	0
	Sept - 2008	Sept - 2009	9	6	3
	Mrt - 2009	Mrt - 2010	4	nvt	0
	Sept - 2009	Sept - 2010	3	nvt	0
Verpleegkundige (niveau 4)	Sept - 2008	Sept - 2010	2	2	0
	Sept - 2009	Sept - 2011	1	nvt	0
Verzorgende IG (niveau 3)	Sept - 2008	Sept - 2009	4	3	1
	Sept - 2009	Sept - 2010	3	nvt	0
Helpende (niveau 2)	Sept - 2008	Sept - 2009	5	5	0
	Sept - 2009	Sept - 2010	2	nvt	0
Zorghulp (niveau 1)	Sept - 2008	Sept - 2009	2	1	1
TOTAAL			40	22	5

In totaal zijn 40 leerlingen opgeleid. Voor 22 leerlingen heeft dit geresulteerd in een diploma, 5 leerlingen zijn uitgevallen en 13 leerlingen zullen de opleiding in 2010 afronden.

4.5.3 Kwaliteit van het werk

Medewerkers voeren de zorgverlening uit volgens de zorgprotocollen die door Thuiszorgcentrale IVT zijn opgesteld. Bij aanvang van het dienstverband ontvangen alle medewerkers de protocollenmap. Zij dienen te tekenen voor ontvangst. Daarnaast conformeren medewerkers van Thuiszorgcentrale IVT zich aan de Gedragscode van Thuiszorgcentrale IVT en aan de Beroepscode Verpleging en Verzorging, welke zijn opgenomen in het Personeelsinformatieboek.

In het kader van de ketenzorg zijn de protocollen kraamzorg en het borstvoedingsprotocol beoordeeld en geaccordeerd door de voorzitter van de Kring Verloskundigen regio 's-Hertogenbosch.

In samenwerking met de arbodienst is het Beleidsplan Agressie, geweld & seksuele intimidatie opgesteld. Daarnaast wordt systematisch gewerkt aan de verbetering van de fysieke arbeidsomstandigheden door te werken volgens de Arbocheck.

Vóór aanvang van de zorgverlening brengt de Coördinator Hulp bij het Huishouden een huisbezoek bij de cliënt. De Coördinator Hulp bij het Huishouden is het vaste aanspreekpunt voor de cliënt. Tijdens het huisbezoek stelt de coördinator zich voor aan de cliënt en stelt zij zich op de hoogte van de persoonlijke situatie van de cliënt. Na het huisbezoek kan zij de juiste match maken tussen cliënt en medewerker.

Tijdens het huisbezoek voert de coördinator een controle uit aan de hand van de Arbocheck. Zij controleert onder meer:

- Werkomgeving bij de cliënt;
- Aanwezige werkmaterialen en hulpmiddelen;
- Te gebruiken schoonmaakmiddelen.

Indien alles in orde wordt bevonden, wordt de Overeenkomst Arbocheck ondertekend door de Coördinator Hulp bij het Huishouden en de cliënt. Met het naleven van de richtlijnen uit het Beleidsplan AG&SI en de Arbocheck wordt gezorgd voor een veilige werkomgeving voor onze medewerkers.

In 2009 is het invoeren van het EVV-schap binnen de afdeling Verpleging en Verzorging afgerond. Voor iedere route is een EVV-er aangewezen. De EVV-er verzorgt de intake van nieuwe cliënten in haar route.

4.5.4 Zorgdossier

In 2009 is het zorgdossier voor zowel de cliënten Verpleging en Verzorging als voor de cliënten Hulp bij het Huishouden geactualiseerd. Het zorgdossier bevat richtlijnen voor doelmatig werken en een overzichtelijke zorgrapportage.

In het najaar heeft het Zorgkantoor een materiële controle gehouden. De controleurs waren tevreden over de goede zorgrapportages: netjes, to the point, attent, en opmerkzaam. Wel werden kanttekening geplaatst bij het gebruikte zorgplan. Het zorgplan sluit in de meeste gevallen aan bij de indicatie en de (on)mogelijkheden van de cliënt. De zorgdoelen en activiteiten zijn nog te globaal omschreven, dit zou SMART-er geformuleerd mogen worden.

4.6 Samenleving

Deelname aan het maatschappelijke verkeer

De zorgverlening van Thuiszorgcentrale IVT is erop gericht de deelname van cliënten aan het maatschappelijk verkeer te bevorderen. Middels ondersteuning in de thuissituatie kunnen cliënten langer zelfstandig thuis blijven wonen. Hierdoor worden zij gestimuleerd om langer te participeren in de samenleving.

Verantwoorde bedrijfsvoering

Belangrijk aspect van maatschappelijk ondernemen is een verantwoorde besteding van middelen. Thuiszorgcentrale IVT voert een verantwoorde en transparante bedrijfsvoering. Thuiszorgcentrale IVT heeft een maatschappelijke verantwoordelijkheid: positieve, financiële resultaten worden aangewend voor het verbeteren van de zorg-, hulp- en dienstverlening, voor het behoud van de werkgelegenheid en voor de continuïteit van de organisatie.

Thuiszorgcentrale IVT wil een vooraanstaande rol spelen op gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Hieraan wordt vooral invulling gegeven in de vorm van Social Return en het bieden van opleidingsmogelijkheden voor medewerkers.

Het verlenen van basisactiviteiten Hulp bij het Huishouden biedt veel mogelijkheden om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te begeleiden naar het arbeidsproces. In samenwerking met de Weenergroep en de Matchingsunit 's-Hertogenbosch worden medewerkers basisvaardigheden voor het werkproces bijgebracht. Vervolgens kunnen zij onder actieve begeleiding worden ingezet bij cliënten Hulp bij het Huishouden.

Daarnaast wordt jaarlijks een aantal goede doelen gesteund zoals de Hartstichting, Jantje Beton, Stichting Opkikker en de Verkeerskrant "Kind op Weg".

4.7 Financieel beleid

Exploitatieresultaat 2009

Thuiszorgcentrale IVT heeft het boekjaar 2009 afgesloten met een positief resultaat van € 141.471,-. Het eindresultaat is voor € 68.000,- positief beïnvloed door eenmalige subsidies van de rijksoverheid op gebied van scholing en behoud van personeel die al in 2008 zijn toegekend.

Kaderregeling AO/IC

Via deelwaarnemingen heeft de accountant de rechtsgeldigheid en het functioneren van de Kaderregeling Administratieve Organisatie en Interne Controle bij Thuiszorgcentrale IVT getoetst en akkoord bevonden. Bij de AWBZ-productie is een accountantsverklaring afgegeven zonder voorbehoud.

Productie WMO

Om de geldigheid van de WMO-productie te beoordelen is een Regeling AO/IC WMO opgesteld. Op hoofdlijnen sluit deze regeling aan bij de Kaderregeling AWBZ. Bij de gemeenten 's-Hertogenbosch en Vught heeft de accountant het functioneren van de Regeling AO/IC WMO IVT via deelwaarnemingen getoetst en akkoord bevonden. Bij genoemde WMO-producties is een accountantsverklaring afgegeven zonder voorbehoud.

Ratio's

Resultaatratio	2009	2008
Resultaatratio: Zvw-gefinancierde activiteiten	7,05 %	6,26 %
Resultaatratio: AWBZ-gefinancierde activiteiten	-12,52 %	-28,77 %
Resultaatratio: WMO-gefinancierde activiteiten	1,37 %	4,50 %
Resultaatratio: overige activiteiten	18,28 %	30,05 %
Liquiditeit		
Quick ratio (o.b.v. vlottende activa -/- voorraden incl. liquide middelen)	156,8 %	164,3 %
Current ratio (o.b.v. vlottende activa incl. liquide middelen)	160,4 %	167,1 %
Solvabiliteit		
Solvabiliteit (eigen vermogen/vreemd vermogen)	42,3 %	27,0 %
Solvabiliteit (eigen vermogen/balanstotaal)	29,7 %	21,2 %
Solvabiliteit (eigen vermogen/totaal opbrengsten)	7,5 %	5,4 %